



COMUNICAZIONE TELEFONICA per Centri di Assistenza Tecnica

Il corso, basato sulle **tecniche di comunicazione telefonica**, è finalizzato a **rendere consapevoli le persone addette alla ricezione chiamate** del proprio ruolo di primi interlocutori per il Cliente.

La loro attività risulta quindi fondamentale nella gestione del rapporto con l'Utente.

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- **gestire in modo costruttivo un reclamo**
- **recuperare il rapporto con un Cliente insoddisfatto**
- **anticipare ed affrontare le aspettative del Cliente**

Arricchiscono il corso di formazione:

- **suggerimenti pratici**
- **analisi di casi reali**
- **esercitazioni di gruppo**
- **analisi di casi di successo**
- **precise indicazioni sulla comunicazione.**

DOCENTE **STEFANO LANDI**

Stefano Landi, 55 anni, parmigiano, già **Direttore Servizio Clienti per alcuni tra i principali costruttori nel mondo del riscaldamento, per oltre 20 anni Dirigente d'azienda**. Oggi svolge l'attività di libero professionista specializzato nella consulenza per la piccola e media impresa artigiana attiva nella climatizzazione, e fornisce il proprio contributo organizzativo, commerciale e di comunicazione.

Autore del libro "Pianeta Cat", ha firmato numerosi articoli sui giornali specializzati.

DATA **7 marzo 2018**

DURATA **8 ore** (9:00 – 13:00/14:00 – 18:00)

COSTO A PARTECIPANTE **€ 120,00 + iva**

REFERENTE **Teodora Campanini 0521/267021** teodora.campanini@eciparpr.com

SEDE **ECIPAR Via G. e G. Sicuri, 44/a Parma** (uscita 15 tang. Campus Universitario)

